

До питання про внутрішні рушійні сили професійного розвитку фахівців туристичної індустрії

В статті проаналізовано внутрішні рушійні сили, що обумовлюють зміни у професійному розвитку працівників туристичної індустрії. Автором графічно представлено переваги усвідомлення та реалізації професійного розвитку з боку організації та з боку самого працівника.

Ключові слова: *внутрішні рушійні сили, професійний розвиток, фахівці туристичної індустрії, ефективність.*

Актуальність дослідження. Сьогодні питання професійного розвитку працівників будь-якої галузі економіки перебувають на етапі активного і ретельного вивчення. На думку зарубіжного дослідника М. Тайта (M.Tight), саме питання взаємозв'язків професійного розвитку, освіти дорослих та їх навчання з ринком праці та економічним зростанням, їх переваги та недоліки мають місце «на передовій сьогоденних дебатів» з освітньої політики [1, с.74].

Постановка проблеми. Підвищення уваги до питання професійного розвитку зумовлено низкою різноманітних чинників. Вони впливають на цей процес і роблять його рухливим, мінливим, здатним адаптуватися і бути пристосованим до будь-якої суспільства, організації, учня-працівника. Ці чинники виступають рушійними силами, що призводять до кардинальних змін у механізмах професійного розвитку та визначають його основні риси.

Загальноприйнято в наукових джерелах розглядати рушійні сили як чинники, що зумовлюють появу та розвиток певного явища у дихотомії «зовнішнє – внутрішнє». Зрозуміло, що в контексті цієї дихотомії, рушійні сили професійного розвитку фахівців туристичної індустрії також повинні розглядатися у взаємозв'язку, як зовнішні та внутрішні. Вони не лише

актуалізують питання професійного розвитку працівників, але й впливають на його реалізацію. Однак, на наше переконання, саме внутрішні фактори обумовлюють специфіку досліджуваного питання.

З огляду на сказане, **метою даної статті** є аналіз та виокремлення внутрішніх рушійних сил, що значною мірою впливають на механізми професійного розвитку працівників загалом та туристичної індустрії, зокрема. Для досягнення поставленої мети, необхідно здійснити низку таких завдань:

- з'ясувати сутність терміну «рушійна сила»;
- розглянути підходи зарубіжних науковців до вивчення проблеми;
- проаналізувати та класифікувати внутрішні рушійні сили професійного розвитку фахівців туристичної індустрії.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питанню рушійних сил того чи іншого явища присвячено чимало досліджень як вітчизняних, так і зарубіжних науковців. Однак, до сих пір через відсутність єдності в тлумаченні науковці трактують термін «рушійні сили» по-різному, як причину явища, фактор впливу, чинник, умову тощо.

У вітчизняних наукових джерелах всі зазначені вище терміни вживаються синонімічно, однак з певними уточненнями. На думку О.Чемерис, «чинник» та «фактор» мають спільні категорійні ознаки та є синонімами, а термін «умова» - поняття ширше і являє собою необхідну обставину, яка робить можливим утворення, здійснення певного явища чи процесу або сприяє йому [2].

Українські науковці В.Лобунець та Д.Коваленко притримуються думки, що в освітній сфері фактори – це умови, рушійні сили, необхідні для здійснення відповідних процесів, причини, які впливають на рівень показників академічної діяльності певного напряму. Однак, розглядаючи поняття як синонімічні, вони все ж таки виокремлюють два види факторів:

- фактори, як причини змін;
- фактори, як умови, що їх забезпечують [3].

Вартим уваги є підхід зарубіжних науковців до проблеми визначення термінів, що позначають чинники, котрі сприяють в умовах сьогодення актуалізації питання професійного розвитку працівників. Так, зарубіжні дослідники називають їх «*драйверами*» (*drivers*) [3, с. 259]. На їх думку, ключовими «драйверами» є такі:

- зміна характеристики і змісту роботи, що охоплює виконання більшого обсягу робіт у команді, нові практики менеджменту та нові форми організації роботи;
- забезпечення якості виконання роботи. Це постійний «драйвер» навчання в організації, хоча під якістю розуміються різні речі у різних індустріях;
- нові технології, завдяки яким отримують і новий продукт і нові технологічні процеси.

Їх вважають ключовими в силу того, що саме вони «дають негайне зростання вимоги до навчання в умовах організації» [там само, с. 262], тобто вони спонукають організацію проводити навчання свого персоналу, забезпечувати їх професійний розвиток. Вчені А. Сміт та Г. Гайтон (A.Smith, G.Hayton) виділяють також додаткові фактори, що впливають на навчання в компанії, відтак і на професійний розвиток її персоналу. Ці додаткові спонукальні чинники називають «*навчальними модераторами*» (*training moderators*). Якщо «драйвери» впливають на появу потреби в навчанні, мотивують працівників до свого професійного розвитку, сприяють йому, то «навчальні модератори» впливають на «природу та обсяг навчальної діяльності в організації». Останні, на переконання дослідників, діють на рівні організації, тобто є внутрішніми. «Навчальні модератори» охоплюють:

- розмір компанії;
- традиції індустрії щодо організації та проведення навчання;
- структуру посад;
- зв'язки з іншими індустріями;
- ставлення управлінців;

- урядову політику щодо навчання [там само]..

Виклад основного матеріалу. Внутрішні чинники, віднесені науковцями А. Смітом та Г. Гайтоном (A.Smith, G.Hayton) до «навчальних модераторів» – неоднорідні за своєю суттю. Так, розмір компанії, структура посад в ній, ставлення керівної ланки компанії до навчального процесу в організації є насправді внутрішніми чинниками. Традиції індустрії, зв'язки з іншими галузями з деяким обмеженням можна віднести до внутрішніх чинників, то урядова політика, безумовно, є зовнішнім фактором, який впливає на процеси професійного розвитку працівників в будь-якій організації. В цілому, позиції вітчизняних та австралійських учених щодо рушійних сил є суголосними: фактори, які спричиняють зміни, є драйверами, а фактори, що забезпечують їх, – навчальні модератори. Без сумніву, такий поділ можна вважати чисто умовним, особливо, якщо це стосується дослідження саме результату впливу цих чинників. Відтак, питання виокремлення найбільш узагальнюючих факторів впливу на професійний розвиток працівників набуває вагомості, зокрема його внутрішніх чинників.

Передусім, розглянемо, що розуміється під терміном «*рушійні сили*» в нашому дослідженні. Концепт «*рушійна сила*» означає імпульс, стимул до розвитку [5]. Тут і надалі, ми будемо розуміти під «*рушійною силою професійного розвитку*» спонукання, сприяння, джерело діяльності працівників в напрямку систематичного, неперервного оновлення їх професійних знань та умінь у відповідності до вимог сьогодення, причиною яких є певні умови, чинники та фактори. Отже, у нашому дослідженні вказані вище терміни «чинники», «фактори» також будуть вживатися як синонімічні концепти. Оскільки за мету було поставлено аналіз внутрішніх рушійних сил професійного розвитку, розглянемо та проаналізуємо саме їх.

На основі опрацьованих джерел, можемо умовно поділити їх на дві групи в залежності від ініціатора професійного розвитку: організаційні чинники, тобто ті, які впливають на реалізацію процесу професійного розвитку з боку компанії, та ті, від яких власне і залежить сам професійний

розвиток – його учасники. Їх можна репрезентувати графічно у вигляді схеми (рис.1).



Рис. 1. Внутрішні чинники, що актуалізують професійний розвиток

Ті організації, що не проводять навчання своїх працівників стикаються з безліччю проблем. Ситуація з кадрами у них може змінитися «від поганої до ще гіршої» [6, с. 286]. Прикладами не впровадження та неефективності програм професійного розвитку для працівників закладів гостинності можуть слугувати:

- плинність кадрів;
- втрата закладами гостинності єдиних стандартів обслуговування;
- втрата якості персоналу;
- втрата часу для просунення на вищу посаду;
- потенціал поганого обслуговування;
- низьке сприйняття ефективності управління;

- скарги гостей та працівників;
- потенційна втрата продаж;
- потенційна втрата репутації;
- можливі нещасні випадки з гостями та працівниками;
- високий рівень неефективності.

В зарубіжній практиці для ретельного аналізу переваг та недоліків того чи іншого феномену прийнято розрізняти показники, які можна виміряти у кількісному відношенні (*tangible*) та які неможливо або дуже складно виміряти (*intangible*). У вітчизняних джерелах їх іменують відповідно матеріальні та нематеріальні.

Матеріальні переваги та недоліки прийнято вимірювати з позицій прибутковості, продуктивності та виконання посадових обов'язків [6, с. 287]. Проте, для дослідження з педагогічних позицій вони не надто цікаві. Більш доречним, на наш погляд, буде аналіз нематеріальних складових, оскільки саме до них належить людина, як учасник і організатор професійного розвитку, саме в цьому і проявляється гуманістична спрямованість педагогічних досліджень.

Суголосним нашим роздумам є твердження дослідниць К. Густафсон (K. Gustafson) та Д. Кеннон (D. Cannon), які пропонують розглядати переваги та недоліки навчання працівників готельної індустрії переважно як нематеріальні. Адже саме вони більш цінні для індустрії, яка пропонує своїм клієнтам сервіс [там само]. Причину такого підходу ми вбачаємо в тому, що навчання персоналу позитивно чи негативно впливає і призводить до змін у поведінці та виконанні службових обов'язків, а відтак покращується або погіршується рівень обслуговування клієнтів. Закономірно, що гість при заселенні в готель, скоріше за все, запам'ятає дружнє і ввічливе або негативне ставлення до себе, ніж те, що реєстрація займе більший чи менший проміжок часу. Цілком зрозуміло, що персонал необхідно навчати і технічному аспекту проведення реєстрації та не затягувати процедуру поселення гостя. Однак, навчання, наслідком якого не будуть позитивні

зміни у поведінці працівників, можна вважати неефективним: «Працівник може відвідувати години і години тренінгів, але, якщо вони не впливають на його робочу поведінку, таке навчання – неефективне і неналежне» [там само].

Ефективність навчання також залежить від інших чинників, ключовим серед яких є усунення характерних помилок, властивих навчанню персоналу. В першу чергу, навчання персоналу – це одна із самих затратних статей витрат будь-якої організації. Проте вона допомагає вирішити відразу декілька стратегічних завдань компанії: рівень кваліфікації співробітників завжди буде відповідати вимогам ринку; у компанії з'явиться кадровий резерв, навчання та кар'єрний ріст підвищують мотивацію співробітників і зміцнюють їх лояльність. Проблеми виникають щодо правильного використання коштів та отримання найбільшої результативності від навчання персоналу. Дослідники в області управління персоналом вказують, що компанії, які не мають достатньо досвіду у навчанні персоналу, допускають типові три помилки. Так, російська дослідниця К. Баранова аналізує помилки, які мають місце в навчанні персоналу сфери туризму, через вислів відомого поета *«нас всех учили понемногу, чему-нибудь и как-нибудь»* [7, с. 30].

Фраза *«нас всех»* цілком зрозуміла: керівник організації намагається підключити до навчання всіх без винятку працівників. Як відзначають дослідники, зазвичай обирається тренінг, який однаково важливий для всіх, наприклад, *«ділового спілкування»* чи *«владнання конфліктів»*. Причому, питання застосування отриманих нових знань не ставиться – всі захоплені фактом початку тренінгів.

Вислів *«понемногу»* означає, що компанія ще не повною мірою усвідомила необхідність проведення навчання персоналу, однак прагне виглядати цивілізовано і замовляє у відомих учбових фірмах якусь популярну тему для обраної категорії співробітників. Прикладом такого навчання може слугувати тренінг з модної сьогодні теми управління часом

або коучингу. Учасники обраної групи співробітників насолоджуються своєю винятковістю, а решта працівників – демотивовані, оскільки критерії відбору на тренінг замовчуються.

Кінцівка фрази «чому-нибудь» ілюструє запити компанії, що найняла на роботу чи запросила бізнес-тренера, але поки що не знає, що з ним робити. Часто саме тренер підбирає теми для навчання, які цікавлять його самого. Як наслідок, тренером завжди незадоволені, адже результати навчання не визначено, очікування певною мірою завищені, і виходить «як-небудь». Дослідниця зауважує, що єдиною перевагою при такому підході є те, що персонал організації звикає витратити особистий час на участь в тренінгах [там само, с.30]. Проте, на нашу думку, переваг значно більше. Передусім, це – те, що навчання працівників все ж таки проводиться. Адже завжди важко розпочати якусь справу. Якщо вже поодинокі тренінги проводяться, з часом прийде усвідомлення необхідності систематичного, планового навчання персоналу. Крім цього, ті не всі працівники, яких не обрали для участі в тренінгу, будуть демотивованими. Дехто намагатиметься потрапити в список обраних наступного разу. Саме це може стати рушійною силою його професійного розвитку. Також отримані знання можуть спонукати працівників, обраних на тренінг, самостійно поглибити свої знання з теми. Іншими словами, заохотити та спрямувати працівників до самоосвіти.

Однак, не можемо не погодитися, що знання типових помилок та їх ретельний аналіз допоможе в майбутньому їх уникати, а, отже зробити навчання персоналу більш ефективним. Лише із зазначених трьох помилок можна зробити певні висновки:

- навчання персоналу слід розглядати з точки зору очікуваних результатів;
- навчання повинно охоплювати всіх, але по-різному. Необхідні диференційований та індивідуальний підходи;
- навчання персоналу повинно бути плановим і систематичним;

- важливо вирішити, кому довірити навчання співробітників: внутрішньому бізнес-тренеру чи зовнішній учбовій фірмі.

Навчання персоналу надає гостям, працівникам та власне самій організації ряд переваг. Серед нематеріальних переваг впровадження та ефективності програм професійного розвитку працівників варто назвати такі:

- зменшення плинності кадрів;
- можливість утримати навчених висококваліфікованих працівників в організації;
- підвищення рівня мотивації працівників;
- збільшення задоволеності клієнтів/ працівників;
- збільшення визнання працівників;
- збільшення досягнень працівників;
- збільшення відповідальності працівників;
- підвищення зацікавленості до своєї роботи;
- зменшення рутинності та повільності;
- зменшення випадків неприйнятної поведінки працівників;
- збільшення потенційної цінності співробітника;
- збільшення можливостей для просування, кар'єри.

Все сказане надає сенсу будь-якому бізнесу, особливо у випадку впровадження професійного розвитку працівників з перших днів його роботи в компанії, його послідовності та наступності. Відтак, першочерговим завданням для організаторів професійного розвитку повинно стати усвідомлення його внутрішніх рушійних сил, які можуть надати йому ще більшої значущості або ж зруйнувати його.

Висновок. Таким чином, аналіз внутрішніх рушійних сил професійного розвитку працівників індустрії туризму свідчить про те, що не лише працівники зацікавлені у своєму професійному зростанні, але й самі організації вважають його надзвичайно важливим. Відмітною рисою професійного розвитку працівників в туризмі є вимірювання його ефективності нематеріальними засобами. Знання таких особливостей, а також

типових помилок в організації та здійсненні професійного розвитку, безперечно, допоможуть зробити цей процес більш результативнішим.

Перспективи подальших розвідок. Особливої уваги науковців та організаторів професійного розвитку та тренер-менеджерів, які працюють з дорослими учнями – працівниками організацій, потребує проблема дослідження, розробки та реалізації навчальних планів з систематичного та планового корпоративного навчання персоналу. Саме таке навчання сприятиме професійному розвитку працівників.

Література:

1. Tight M. Key concepts in adult education and training / M. Tight. – New York: Routledge-Falmer, Taylor & Francis e-library 2004. – 208 p.
2. Чемерис О.А. Категорійний аналіз поняття «фактор» у контексті вивчення проблеми підвищення рівня успішності майбутніх учителів математики / О. А. Чемерис . – 2004 [Електронний ресурс]: Режим доступу: 2.11.2013: < <http://eprints.zu.edu.ua/493/1/245EA017.pdf/> > Загол. з екрану. – Мова укр.
3. Лобунець В. І., Коваленко Д. В. Науково-методичні засади аналізу академічної успішності студентів / В. І. Лобунець, Д. В. Коваленко. – 2006 [Електронний ресурс]: Режим доступу: 2.11.2013: < http://library.uipa.edu.ua/library/Left_menu/Zbirnuk/14-15 > Загол. з екрану. – Мова укр.
4. Smith A., Hayton G. 1999, ‘What drives enterprise training?’ Evidence from Australia / A. Smith, G. Hayton // International Journal of Human Resource Management. – Volume 10. – No 2. – 2000. – pp. 251-272.
5. Академічний тлумачний словник української мови (1970—1980). Мова: укр. – Електронна версія «Словника української мови» в 11 томах. – 2011. [Електронний ресурс]: Режим доступу: 4.11.2013: <<http://sum.in.ua/>> Загол. з екрану. – Мова укр.

6. Gustafson C., Cannon D. Training and professional development in clubs: Chapter 8 / C. Gustafson, D. Cannon // Certified Club Management, 2nd ed. – Lansing, Mich.: Educational Institute of the American Hotel and Lodging Association, 2010. – pp. 279 – 312.
7. Баранова Е.А. Корпоративное повышение квалификации специалистов сферы туризма: дисс. ... канд. пед. наук: 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» / Баранова Екатерина Александровна. – М., 2010. – 302 с.

Бабушко С.Р.

К вопросу о внутренних движущих силах профессионального развития специалистов туристической индустрии

В статье проанализированы внутренние движущие силы, обуславливающие изменения в профессиональном развитии специалистов туристической индустрии. Автором графически представлены преимущества осознания необходимости и реализации профессионального развития со стороны организации и самого работника.

Ключевые слова: *внутренние движущие силы, профессиональное развитие, специалисты туристической индустрии, эффективность.*

S. R. Babushko

On Inner Factors Influencing Professional Development of Tourism Industry Employees

The paper represents the analysis of inner factors which greatly influence the process of professional development of tourism staff. The advantages of implementing the professional development into practice have been shown graphically on two sides: organization and employee.

Key words: *inner factors, professional development, tourism industry staff, effectiveness.*